

Stanowisko Nr VIII/3/11
-com:office:office" />
Rady Gminy Ostróda
z dnia 29 kwietnia 2011r.

w sprawie wprowadzenia systemu monitoringu satysfakcji klientów

Rada Gminy Ostróda po analizie efektów zrealizowanego w latach 2010-2011 projektu „Zarządzanie na miarę oczekiwań klienta” stoi na stanowisku, iż pełne osiągnięcie rezultatów w/wym projektu odnośnie Gminy Ostróda oraz Urzędu Gminy, wymagać będzie podjęcia działań nad wypracowaniem stosownych dokumentów, które pozwolą na dalsze pogłębienie jakościowych rozwiązań w zakresie zarządzania gminą.

Rada Gminy Ostróda przyjmuje jako podstawę wdrażania wniosków wynikających z realizowanego w latach 2010-2011 programu „Zarządzanie na miarę oczekiwań klienta” ZAPISY Zarządzenia Nr 35/11 Wójta Gminy Ostróda z dnia 30 marca 2011.

Rada Gminy Ostróda stwierdza, iż w Urzędzie Gminy Ostróda funkcjonuje system Zarządzania Jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009. Usprawnienie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klienta z funkcjonowania urzędu, polegać będzie na udostępnieniu opracowywanej ankiety dostępnej powszechnie w Biurze Obsługi Interesanta. Wyniki ankiet zebrane w formie raportu pozwolą monitorować poziom satysfakcji klienta z jakości usług.

*Sporządził/a: **Agnieszka Jakubowska***
*Umieścił/a: **Artur Jabłonka***

data publikacji: 05.05.2011, ostatnia aktualizacja: 06.05.2011, odśłon: 957

Informacja pochodzi z Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Ostróda
<http://bip.gminaostroda.pl/>

Adres tego artykułu to:
<http://bip.gminaostroda.pl/stanowisko-nr-viii311-rady-gminy-ostroda-z-dnia-29-kwietnia-2011r-w-sprawie-wprowadzenia-systemu-monitoringu-satysfakcji-klientow>